

**PELAYANAN KLAIM PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN PADA KANTOR BPJS  
KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR**

**Firda Amanda Wulandari (14651420130)**

**Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri  
Makassar**

**Email: [Firdaamanda4@gmail.com](mailto:Firdaamanda4@gmail.com)**

**ABSTRAK.** *Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Dra. Hj. Herlina Sakawati, M.Si dan Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknis observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu : 1) Tangibles (Berwujud) sudah baik 2) Reliability (Kehandalan) belum terlaksana dengan baik 3) Responsiveness (Respon/Ketanggapan) sudah baik 4) Assurance (Jaminan) sudah terlaksana dengan baik 5) Emphaty (Empati) sudah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian empat dari lima indikator kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci.** Kualitas, Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan.

### **1. PENDAHULUAN**

Hubungan antara sesama manusia memang sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan hidup. Pada saat ini yang terjadi pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Dalam kehidupan golbal disertai perubahan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, teknologi dan lainnya membawa perubahan dan dampak yang kompleks.

Berdasar pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan, bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam pemberian pelayanan.

Kegiatan pelayanan juga menyangkut tentang pemenuhan suatu hak untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.”<sup>2</sup>

Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional merupakan pelaksanaan program jaminan sosial nasional yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan mulai beroperasinya BPJS Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014, maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial khususnya tenaga kerja yaitu Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan. Jaminan Sosial Tenaga Kerja selanjutnya berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014.<sup>3</sup>

BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh unit pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial

ketenagakerjaan yang ditangani oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan kantor yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat, khususnya mereka yang merupakan tenaga kerja. Seseorang yang bekerja memang harus memiliki tunjangan seperti: tunjangan pensiun, jaminan hari tua, meninggal, hamil dan kecelakaan kerja.

Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan ini dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena banyak peserta yang masih awam dan belum paham tentang prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit. Hal ini hanya dibutuhkan edukasi dan komunikasi yang lebih dari pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada pesertanya. Dari segala bentuk kegiatan yang dilakukan pada instansi BPJS Ketenagakerjaan, sebaiknya mampu melaksanakan kerjanya sesuai dengan kriteria standar dan kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan masalah tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.”**

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang menjadi pusat perhatian disini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar ?

## **3. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dikemukakan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian sebagai berikut: “Untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar”

#### **4. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1) Pengertian Pelayanan**

Sampara (2000) berpendapat bahwa pelayanan adalah “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”<sup>4</sup> Menurut Harbani Pasolong (2013) adalah “Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”<sup>5</sup>

##### **2) Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: a) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator kemudahan dalam proses pelayanan dan penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan. b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. c) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat waktu. d) Dimensi *Assurance* (Jaminan), petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. e) Dimensi *Empathy* (Empati), mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dan petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.<sup>6</sup>

##### **3) Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

Melihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa “Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.” Pada pasal 3 BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta/anggota keluarganya.<sup>7</sup>

##### **5. KERANGKA KONSEPTUAL**

Melihat pada pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa jaminan sosial termasuk salah satu pelayanan publik.<sup>8</sup> Sehubungan dengan itu, dalam penyelenggaraannya berpedoman pada asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas tentu merupakan hal yang selalu diinginkan oleh setiap orang. Oleh karena itu, pada penelitian ini dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam hal memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, peneliti mengacu pada dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml dalam Hardiyansyah 2011) yaitu: 1) Dimensi

<sup>4</sup> Lukman Sampara. 2000. Manajemen

Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN, hal 8

<sup>5</sup> Harbani Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: PT ALFABETA, hal 128

<sup>6</sup> Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, hal 46

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

*Tangible* (Berwujud); 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan); 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan); 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan); 5) Dimensi *Emphaty* (Empati).<sup>9</sup> Dimensi kualitas pelayanan dapat diterapkan untuk melihat kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan.

## 6. METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dimana permasalahan yang diangkat tidak terungkap melalui data-data statistik tetapi data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata tertulis, lisan atau gambar daripada angka-angka tentang masalah yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sugiyono (2016) mengemukakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.<sup>10</sup> Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai objek yang diteliti dan berusaha melihat fenomena yang terjadi dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya khususnya pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

## 7. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik pengolahan data dan analisa yang dilakukan secara

bersamaan pada proses penelitian. Analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang menganalisis data dengan tiga langkah: a) kondensasi data (*data condensation*), b) menyajikan data (*data display*), dan c) menarik kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) akan dijelaskan sebagai berikut : A) Kondensasi Data (*Data Condensation*),Mile dan Huberman (2014:10) “*Data Condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting and transforming the data that appear in written-up field note or transcriptions*”, dalam kondensasi data merujuk pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian. B) Penyajian Data (*Data Display*), Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, tabel dan bagan yang menggambarkan analisis pada transitivitas dan konteks sosial teks bacaan buku bahasa inggris. Penyajian data berupa tabel dan bagan yang menunjukkan gambaran transtivitas dan konteks sosial teks bacaan buku bahasa inggris dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. C) Kesimpulan, Penarikan/Verifikasi (*Conclusion, Drawing/Verification*),Penelitian menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Simpulan tersebut meliputi unsur transitivitas, hubungan unsur transtivitas dengan konteks sosial dan unsur transtivitas digunakan dalam konteks

<sup>9</sup> Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, hal 46

<sup>10</sup> Sugiyono.2016.Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Penerbit Alfabeta, hal 11

sosial. Setelah disimpulkan, analisis data kembali pada tahap awal sampai semua data kompleks.

## **8. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan yang berkualitas mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan sama dan adil serta merta. Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang berupa Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian maupun Jaminan Hari Tua yang ada pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Hasil penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar yang diperoleh dari hasil wawancara guna mengetahui kualitas pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang berdasarkan pada fokus penelitian menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiyansyah 2011, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

### **1. Tangibles (Berwujud)**

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan klaim peserta jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua harus tertib, teratur dan mempunyai ruang tunggu yang nyaman. Pada hasil observasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar sudah menyediakan fasilitas yang khusus kepada para peserta yang melakukan pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

Berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika merujuk pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan ketentuan indikator *Tangibles* (Berwujud).

### **2. Reliability (Kehandalan)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kemampuan atau kehandalan (*Reliability*) pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan dan ada kode etik dari kelembagaan BPJS Ketenagakerjaan yang mengatur pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tetapi prosedur pelayanan masih butuh evaluasi atau sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan sehingga masyarakat tahu tentang kelengkapan berkas jaminan yang akan di klaim.

### **3. Responsiveness**

#### **(Respon/Ketanggapan)**

Sikap respon dan menanggapi keluhan dalam melakukan pelayanan klaim peserta jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan yang dikerjakan dengan cepat dan tepat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan sudah mengacu pada teori kualitas pelayanan dari indikator *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) dimana pegawai BPJS Ketenagakerjaan merespon dengan cepat, tanggap dan ramah. Saran dan keluhan yang diberikan peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua bisa menjadi perbaikan kedepannya agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik

lagi serta berkualitas untuk mewujudkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pada Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta menyebutkan Pusat layanan informasi BPJS Ketenagakerjaan adalah unit yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan informasi dan pelayanan pengaduan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua bisa mengetahui tentang kepastian waktu dan biaya selama melakukan proses pelayanan. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar sudah menetapkan jam pelayanan dan tidak memungut biaya selama proses pelayanan. Indikator Jaminan (*Assurance*) dalam teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2011) sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.

#### 5. Emphaty (Empati)

Kepentingan peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua lebih diutamakan dalam hal pelayanan. Prilaku sopan mendapat penilaian yang baik dari peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua. Dari indikator Emphaty (Empati) pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2011) sebagai pemberi pelayanan pegawai BPJS Ketenagakerjaan sudah baik. Pada standar pelayanan salah satu kompetensi petugas pelayanan harus bersikap dan berperilaku yang dibutuhkan masyarakat. (Ratminto, 2016)

### 9. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan jika dilihat secara keseluruhan belum bisa dikatakan berkualitas, masih perlu dibenahi. Dari

segi *Tangibles* (Berwujud) fasilitas yang nampak pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan memang sudah memadai, *Reliability* (kehandalan) pegawai juga sudah bisa peserta rasakan dalam melakukan pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua yang tidak memakan waktu atau proses yang lama. Sikap Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar sudah dilakukan dengan baik, BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan kotak saran dimana peserta bisa memberikan saran atau keluhan yang berhubungan dengan pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

Pelayanan yang dilakukan pun sudah menerapkan standar pelayanan yang ada, meskipun begitu masih ada peserta jaminan hari tua yang mengeluhkan tentang prosedur pelayanan klaim jaminan hari tua. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan serta sosialisasi terhadap pelayanan klaim jaminan hari tua maupun jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan, sehingga harapan peserta dapat terpenuhi. Dari indikator Jaminan (*Assurance*) BPJS Ketenagakerjaan juga tidak memungut biaya dalam pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan. *Emphaty* (Empati) artinya kepentingan, pegawai juga tetap menomor satukan peserta pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua. Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik meskipun perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kekurangan informasi tentang klaim peserta jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

## 10. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Husni, Lalu. 2014. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Cetakan ke-12. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Moenir, HAS. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Cetakan ke-11. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT ALFABETA.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Reifika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

### DOKUMEN:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Nomor 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tanggal

09 Mei 2014 “Pedoman Standar Pelayanan”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Tanggal 10 Juli 2003 “Penyelenggaraan Pelayanan Publik”

### SKRIPSI/JURNAL:

Azhar, Muhammad Nurul (2017) “Kajian Deskriptif Pengelolaan Kelas Bagi

Peserta Didik Dengan Spektrum Autis Di Sekolah Dasar Inklusi di Universitas Negeri Surabaya”

### INTERNET:

Lina Nur Hidayah. “Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan”. 01 Desember 2018. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/398>

Syawaluddin HS. “Analisis Pelayanan Terhadap Peserta JHT Pada Kantor Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Wilayah RIAU I Pekanbaru”. 01 Desember 2018. <http://repository.uin-suska.ac.id/2844>